



Den professionelle chauffør En vejledning til erhvervschauffører

Jørgensen, Kirsten

Publication date:
2015

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link back to DTU Orbit](#)

Citation (APA):
Jørgensen, K. (2015). *Den professionelle chauffør: En vejledning til erhvervschauffører*. DTU Management Engineering.

General rights

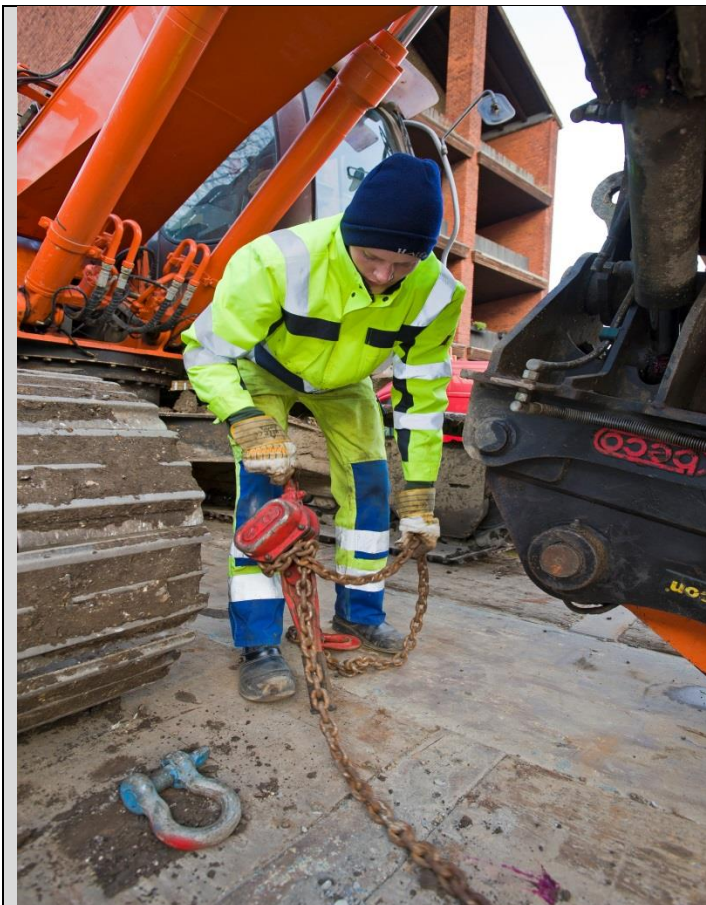
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Den professionelle chauffør

En vejledning til erhvervschauffører



Institut for Systemer,
Produktion og Ledelse

DTU Management Engineering

Kirsten Jørgensen

September 2015

Rapporter er udarbejdet i et samarbejde med:

CODAN



Kontakt:

Kirsten Jørgensen, Lektor, PhD
Production and Service Management
DTU management Engineering

Indledning

Er du en professionel chauffør? Eller har du bare et stort kørekort?

At være professionel betyder at kunne udføre arbejdet på en sikker og kvalitativ god måde. Det vil sige at være i stand til at udføre arbejdet:

Til tiden, til kundens tilfredshed, til din arbejdsgivers tilfredshed og på en sådan måde, at din egen sikkerhed er i orden, bilen ikke får skader, godset ikke beskadiges, kunders ejendom ikke beskadiges og du ikke medvirker i situationer, hvor andre mennesker beskadiges eller ejendom bliver ødelagt.

Du kan teste dig selv i det følgende for at se, hvor du eventuelt bør forbedre dig, så du kan blive en af dem, der kan kalde sig en professionel chauffør.

Der er 3 fundamentale krav:

1. Du skal have kørekort til de køretøjer, som du skal håndtere.
2. Du skal overholde færdselsloven og regler om køre-hviletid .
3. Du skal have den nødvendige lovmæssigeuddannelse.

Det professionelle arbejde er knyttet til fagenes faglighed, hvor den uddannelse, man har fået, lægger et niveau. Men det har også stor betydning, hvad der påskønnes i virksomheden af både vognmanden som hos nærmeste ledelse, samt opfattelsen blandt kollegaerne.

At være professionel er også koblet til ulasteligt udført arbejde, altså arbejde der fuldstændigt overholder samfundets eller en kundes normer og krav.

Den professionelle dømmekraft rummer, at man har både en viden og en evne til at udføre arbejdet i de mange forskellige situationer, som ofte indebærer, at der foretages et skøn over, hvad der er bedst i en given situation.

Det, der kvalificerer den professionelle, er, at han/hun har en dømmekraft i arbejdets mange situationer, som betyder, at man undgår uheldige situationer, konfrontationer og klagesager. I såvel sikkerheds- som kvalitetsmæssige sammenhænge taler man meget om behovet for at etablere den gode sikkerhedskultur og den gode kvalitetskultur. Hermed menes der almindeligvis normer og holdninger hos det enkelte menneske, som knytter sig til at ville handle på en sikker og kvalitativ rigtig måde.

Denne guide forsøger at samle de særlige kompetencer, som en professionel chauffør skal kunne rumme, samt de holdninger og handlinger, der kan vise evnen til at bedømme og handle på en professionel måde.

Guiden går ikke ind på specifikke transportformer, som kræver særlige kompetencer. Kravene til hver enkelt form for specifik transportform må udarbejdes særskilt og integreres i de krav og forventninger, som tilhører de konkrete fag og ansættelser.

Guidens indhold

Indledning.....	3
Evne til at håndtere stort køretøj - køreevne.....	5
Evne til god trafikadfærd – læse trafikken og udøve sikker adfærd	6
Evne til arbejdet på vejen.....	7
Evne til at sikre køretøjets tilstand	8
Evne til at sikre kunders og tredjemands ejendom.....	9
Evne til at yde kunden en god service	10
Evne til at sikre varer, ydelser, alt hvad der transporteres	11
Evne til at sikre egen sikkerhed	12
Evne til at sikre andres sikkerhed	14
Evne til at være en god kollega	15
Virksomhedens vision, mål og ønsker til hvordan arbejdet skal foregå	15

Evne til at håndtere stort køretøj - køreevne

Uddannelsen til erhvervschauffør og kørekortuddannelsen har i høj grad til formål at undervise i, hvordan man kan og skal håndtere store køretøjer. Det er imidlertid ikke det samme som, at alle evner at kunne håndtere store køretøjer professionelt. Følgende 6 punkter kvalificerer dette.

1. Manøvrering uden skader

Den professionelle chauffør er i stand til at håndtere sit køretøj uden, at der sker skader på køretøjet. De mest almindelige skader, man ser, er skader på lygter, skærme, trinbræt og spejle.

2. Kørselshastighed og passiv kørsel

Den professionelle chauffør forstår at tilpasse sin rute og kørselshastighed, så det kræver mindst muligt brændstof. Det betyder en høj grad af passiv kørsel, hvor opbremsning og speeden op minimeres.

3. Opmærksomhed på de bløde trafikanter

Den professionelle chauffør kender sit køretøj og dets blinde vinkler. Han/hun er opmærksom på de øvrige trafikanter og især de bløde, som gående og cyklende. De store køretøjer er de store i trafikken og derfor dem, som må tage særlige forholdsregler til alle andre uafhængigt af, hvordan de "andre" opfører sig.

4. Undgå kørsel i trafik tætte områder

Trafik med store køretøjer bør minimeres i trafiktætte områder og i beboelsesområder. Dette kan selvfølgelig ikke undgås, hvis kunden bor på sådanne destinationer. Men hvis det alene handler om at finde den korteste vej, så bør transport i sådanne områder minimeres.

5. Parkering

Det kan være ganske vanskeligt at finde parkeringsplads til et stort køretøj, hvor varer skal afleveres eller hentes. Alligevel vil den professionelle chauffør forberede sin rute og stedet for parkering. Ofte kræver det på forhånd aftalte leveringstidspunkter og – sted, som kørselslederne må medvirke til at tilrettelægge og aftale med kunden. Men chaufføren kan komme før eller senere, og der kan være andre køretøjer på stedet.

Det kan være nødvendigt at vente, til der bliver plads, og det kan være nødvendigt at holde et stykke fra leveringsadressen. Men den professionelle chauffør undgår parkeringsbøder og han undgår at parkere, så han generer andre trafikanter.

6. Vurdering af vejforhold, vejret, belysning

Den professionelle chauffør er desuden i stand til at tilpasse sin kørsel i forhold til vejforhold, vejret og lyset. Det handler om hastighed, overblik, evne til at bremse og evne til at kunne manøvrere køretøjet. Trafiksikkerheden bør altid gå forud for overholdelse af stramme tidsplaner. Ring i stedet for til kunden eller vognmanden og oplys om din forsinkelse på grund af vejr eller vejforhold og forklar, hvorfor du er forsinket.

Evne til god trafikadfærd – læse trafikken og udøve sikker adfærd

Den gode trafikadfærd handler om adfærden i forhold til andre trafikanter, adfærden inde i førerkabinen, samt evnen til at udøve den gode trafikadfærd.

1. Adfærd i forhold til de andre trafikanter

Den professionelle chaufførs adfærd i forhold til andre trafikanter handler om at holde afstand og vise hensyn. Øjenkontakt med gående og cyklende er væsentlig, når man passerer dem eller skal dreje, vende mv. Det gælder især adfærden i pressede situationer og når andre trafikanter opfører sig irrationelt, hvor den professionelle chauffør ikke lader sig presse, blive aggressiv eller provokere. Den professionelle chauffør skal altid huske, at han er den store og den professionelle. Han skal kunne styre sit temperament og bære over med alle andre.

2. Adfærden inde i førerkabinen

Adfærden inde i førerkabinen har stor betydning for chaufførens opmærksomhed på det, der foregår udenfor kabinen. Det handler om distraherende aktiviteter under kørslen, herunder brug af mobiltelefon, læse i ordrepapirer, sende og modtage beskeder, spise mad mv. Den professionelle chauffør har tilrettelagt sine aktiviteter, så han ikke behøver at foretage sig sådanne distraherende aktiviteter under selve kørslen. De kan foregå i pause, eller når køretøjet holder stille af andre årsager. Og selvfølgelig bruger den professionelle sin sele, som loven foreskriver.

3. Evne til at udøve den gode trafikadfærd

Evnen til at udøve den gode trafikadfærd hænger i høj grad sammen med chaufførens helbred, træthed og stresstilstand. Det er vigtigt at overholde køre-hviletiderne uafhængigt af, om de kan forekomme u hensigtsmæssige i forhold til kørselsplanen. Men den professionelle chauffør må også være i stand til at vurdere sin egen kapacitet i det daglige. Her kommer helbredstilstanden til at spille en rolle ligesom træthed, ængstelse, stress mv. Den professionelle chauffør vil melde klart ud til sin vognmand, hvis han ikke er klar til krævende transporter. Den professionelle chauffør vil sørge for, at han fysisk og psykisk er klar til opgaverne, hvilket handler om søvn, føde, motion og ingen indtagelse af alkohol.

Evne til arbejdet på vejen

Arbejdet på vejen handler om de aktiviteter, som chaufføren udfører på vejen, når køretøjet står stille. Det handler om opgaver, der udføres på vejen og ved vejen, der kræver afmærkninger, signaler og eventuelt trafikregulering. Men det omfatter også aktiviteter ved køretøjet, hvor chaufføren bevæger sig ud og ind i køretøjet, lastning og losning, transport af varer, håndtering af særlige funktioner på køretøjet som fx kran, brug af ledninger, sætte presenning mv.

1. Respekt for andre trafikanter

Den professionelle chauffør udviser respekt for andre trafikanter i sin færden og handlinger ved og omkring køretøjet. Man ved, at mange ulykker sker, når chaufføren stiger ud og ind i bilerne, enten ved førerkabinen eller ved ladet. For en erhvervschauffør vil det være en daglig situation, som han kan opfatte som trivial og uden særlig risiko. Men den professionelle chauffør udviser opmærksomhed og risikobevisthed i alle sådanne situationer, hvor den daglige risiko for at træde forkert op eller ned forekommer, samt hvor risikoen for at blive påkørt af andre er til stede.

2. Brug af sikkerhedsvest og andet udstyr, der sikrer synlighed

Af samme grund er det vigtigt, at chaufføren gør sig synlig for de andre trafikanter, især i aften- og nattetimerne. Det bør være obligatorisk at bruge sikkerhedsvest eller andet udstyr, der gør både transportmidlet som chaufføren synlig for andre, når transportmidlet holder stille og chaufføren bevæger sig på kørebanen.

3. Brug af afmærkninger

Der er klare regler om, hvordan der skal ske afmærkninger, signalering og trafikregulering, når vejen bruges som arbejdsplads. Det handler især om entreprenørarbejde og det kræver særlig planlægning. Men ofte står en chauffør i en kortvarig situation, hvor han enten skal læsse eller losse på et sted, hvor han ikke kan undgå at bruge en del af vejarealet til at holde på. Her skal han kunne være i stand til at udsætte midlertidige afmærkninger, ligesom ved et trafikuheld. Det kræver at udstyret medbringes og tages i anvendelse også for en kortvarig periode.

Særlig uddannelse

Der udbydes særlig uddannelse om vejen som arbejdsplads, som især dem, der deltager i vejarbejde, bør have erhvervet sig.

Evne til at sikre køretøjets tilstand

En chaufførs vigtigste arbejdsredskab er hans køretøj uafhængigt af, om det er hans eget, eller om han har fået stillet det til rådighed. Hvis køretøjet ikke fungerer optimalt, så kan arbejdet heller ikke udføres optimalt. Det handler derfor om at holde køretøjet ved lige, holde det rent og i øvrigt køre skadesfrit.

1. Den daglige vedligeholdelse

Den daglige vedligeholdelse omfatter, at chaufføren har øje for, at alle dele af køretøjet er i en god funktionsmæssig stand. Han bør tjekke dækkenes tilstand, slidbane mv. Han bør tjekke lygter og spejle og han bør tjekke signalinstrumenter, bremses og de eventuelt særlige funktioner, som køretøjet er udstyret med. Dette bør ske dagligt og løbende.

2. Den løbende vedligeholdelse

Derudover skal de ikke synlige dele af køretøjet tjekkes igennem løbende service og reparationer. Dette er i reglen sat i system af vognmanden, men ofte må chaufføren medvirke til at sikre, at sådanne tjek bliver foretaget, ud fra kørselsforbruget samt køretøjets anvendelse og belastning. Den professionelle chauffør ved, hvornår hans køretøj er i orden og han sikrer sig, at køretøjet er i orden.

3. Renholdelse og oprydning

Den professionelle chauffør sikrer sig også, at hans køretøj er renholdt både udvendigt og indvendigt. Den udvendige renholdelse af hensyn til køretøjets funktionsdygtighed og vedligeholdelse samt det image, det giver kunderne. Den indvendige vedligeholdelse af hensyn til at undgå distraherende situationer med ting, der roder rundt og for at skabe et godt arbejdsmiljø, som et sted, hvor der er rart at være. Den professionelle chauffør har orden inde i sin førerkabine og han har ryddet forruden og pladsen foran, så han ikke har uhensigtsmæssige døde vinkler i sit udsyn.

4. Skadesfri kørsel

Evnen til at føre køretøjet og evnen til at sikre køretøjets tilstand fordrer, at chaufføren også er i stand til at holde sit køretøj skadesfrit. Det er et spørgsmål om, hvor man parkerer, hvor tæt man kommer på porte, indkørsler, ramper mv., og hvor tæt man kommer på andre trafikanter. Den professionelle chauffør passer på sit køretøj og går ikke på kompromis med, hvor han holder, hvordan han manøvrerer, eller hvordan han kører.

Evne til at sikre kunders og tredjemands ejendom

En anden vigtig faktor for en chauffør er, at han og hans vognmand har kunder. En af ydelserne for en god kundekontakt er, at kundens ejendom eller varer ikke ødelægges. Det handler om manøvrering af køretøjet ved og på kundens ejendom uden at ramme dele af ejendommen, fx porte, rækværk, gærde, platforme, trapper mv. Det handler også om at håndtere varerne hensigtsmæssigt både under transporten som ved losning, lastning og levering.

1. Vurdering af adgangsforhold

Erhvervschauffører kan komme ud for lidt af hvert, når de skal aflevere eller hente varer. Hans vognmand kan forberede en del i forvejen og stille krav til kunden, hvilket er oplagt ved kunder, man ofte kommer hos. Men selv hyppige kunder kan ikke altid levere gode adgangsforhold, fordi bygningerne ikke er indrettet til formålet.

Den professionelle chauffør er i stand til at vurdere adgangsforholdene og tage de forholdsregler, der er nødvendige for at kunne levere varerne, uden der sker skader på ejendom eller varer. Det bedste er at være forberedt og have orienteret sig på forhånd. Dette kan eventuelt ske gennem aftaler mellem kunde og vognmand, så det ligger klart, hvor chaufføren kan holde, og hvordan leveringen eller afhentningen kan foregå. Men det kræver også, at chaufføren ikke tager chancer for at komme lettere om ved opgaven eller for at spare tid.

2. Hav hjælpemidler med så levering kan ske ordentligt

Den professionelle chauffør har sikret sig, at han har de nødvendige hjælpemidler, så han både kan læsse og losse samt levere varerne uden, at de bliver beskadiget og uden at kundens ejendom bliver beskadiget. Det er især vigtigt, når der ikke kan parkeres lige ved kundens adresse, eller når adgangsvejene er vanskelige. Den professionelle chauffør har forberedt sig og fået sat tid nok af til at udføre opgaven både sikkert og kvalitativt rigtigt.

3. Tal med kunden

Når forholdene ikke er optimale, kan det være en god idé at få talt med kunden om, hvordan varerne kan leveres eller afhentes. Kunden kan have mulighed for at hjælpe eller lette chaufførens arbejde, eller i det mindste blive opmærksom på at få forholdene forbedret.

Evne til at yde kunden en god service

En god kunde beholder man, hvis der ydes en god service. Det er muligvis ikke det, man lærer som erhvervschauffør, men er alligevel en vigtig del af chaufføropgaven. Chaufførerne er en vognmands ansigt udadtil. Det er dem, som kommer hos kunderne, og det er chaufførernes evne til at levere en vare til tiden, på stedet og i en tilstand, som er aftalt, der sikrer, at kunden kommer igen. Det handler udover leveringen også om, hvordan der kommunikeres med kunden, hvilken service man yder, og hvordan man informerer, hvis der er afvigelser i forhold til aftalen.

1. Kommunikations form

Den professionelle chauffør forstår, hvordan han skal kommunikere med andre og især kunder. Det skal foregå venligt og imødekommende, også selvom kunden er urimelig eller aggressiv. Hvis kunden ikke er tilfreds, så henvis ham/hende til vognmanden og undgå derved, at en dialog med kunden udvikler sig uhensigtsmæssigt. Utilfredse kunder må vognmanden eller kørselslederne tage sig af.

2. Yd en ekstra service

Det er velkendt, at kunder bliver mere tilfredse, hvis de får en ydelse, der går ud over, hvad de forventer at få, og det modsatte, hvis de får mindre end det, de forventer. Den professionelle chauffør kan se, hvor han kan yde et bidrag, der gør det lettere for kunden fx at håndtere varerne. Det afhænger selvfølgelig helt af forholdet til kunden, hvor godt man kender hinanden, og hvad der er tid til. Men den professionelle chauffør kan se, hvor han kan yde et bidrag, der øger kundetilfredsheden også udover det, som han lige skal.

3. Hvis forsinkelse så giv besked

Trafikken, vejret og andre kunder kan betyde, at en opgave bliver forsinket. I stedet for at overtræde færdselsregler, hastigheder og blive stresset, så giv i stedet klar besked. Dette kan ske ved selv at kontakte kunden, eller bede kørselslederen om at gøre det. Det væsentlige er, at kunden får besked om, hvad han/hun kan forvente. Meget er tilgivet, hvis der er en god grund, og der gives klar besked.

Evne til at sikre varer, ydelser, alt hvad der transporteres

Som erhvervschauffør er du uddannet i at sikre varerne, der skal transporteres. Det gælder både, hvordan der skal lastes og hvordan varer skal sikres under kørsel. Men varer skifter i form, indhold, mængder og emballering. Muligheden for at sikre alt på den rigtige måde afhænger også af tid, af pladsen i køretøjet, typen af varen, rækkefølgen ved både lastning og losning, samt hvilke hjælpemidler, der er til rådighed for opgaven. Den professionelle chauffør forstår, hvordan han skal klare de meget varierede betingelser og han kan vurdere, hvornår han skal begrænse og tilpasse, det han skal transportere, for at det kan ske sikkert og kvalitativt rigtigt.

1. Håndtering ved lastning og ved losning

Den professionelle chauffør ved, hvad hans køretøj er beregnet til at transportere, og accepterer ikke at anvende køretøjet til andet formål. Han holder sit køretøj rent og ryddeligt, så skidt og snavs ikke ødelægger varerne. Han planlægger varernes placering i køretøjet og den rækkefølge godset lastes og losses på af hensyn til køretøjets stabilitet, både under transporten, men også under selve lastningen og losningen.

2. Sikring af godset, surring og stuvning, lastsikring

Den professionelle chauffør ved, hvilke metoder, han skal bruge for at sikre godset rigtigt. Han sikrer sig løbende at surringsgrejet er intakt og at han har tilstrækkeligt grej til de varierende opgaver. Han bruger eventuelt kantbeskyttere og skrid-hæmmende materiale til at sikre, at godset ikke kan skride under kørslen.

3. Transport til og fra køretøjet

Den professionelle chauffør ved, hvordan han skal transportere varerne til og fra køretøjet, også hvor adgangsforhold kan være vanskelige. Det vil ofte kræve egnede hjælpemidler, som skal medbringes og tages i anvendelse, også selvom det tager tid og kan være besværligt. Den professionelle chauffør vælger at tage hensyn til, at varerne sikres kvalitativt og sikkert under hele transporten, også selvom der er tidspres og krav fra kørselsledere og kunder.

4. Pas på din ryg og knæ

Håndtering af tunge og uhåndterlige varer kan belaste både ryg og knæ. Den professionelle chauffør bruger rigtig løfteteknik og han bruger tekniske hjælpemidler. Det kan godt være, man kan klare en del løft uden der synligvis sker noget ved det. Men erfaringen viser, at det kan ryg og ben ikke klare i længden.

Evne til at sikre egen sikkerhed

De arbejdsskader, som forekommer hyppigst for erhvervschauffører er fald, overbelastninger, blive klemmt under eller fanget af genstande og blive ramt af faldende genstande. Derudover er erhvervschauffører udsat for andre faremomenter som støj, støv, vibrationer, høje og lave temperaturer, dårlige ergonomiske forhold ved lastning og losning, samt ved det stillesiddende arbejde som chauffør. Endelig er der kollisionsrisikoen ved vejtrafik og de risici, der er knyttet til forskellige specialopgaver fx transport af farligt gods, transport af dyr, transport af store værdier mv.

1. Fald fra højere niveau og i samme niveau

Snuble og fald sker i høj grad i forbindelse med, ud og indstigning enten fra førerkabinen eller fra ladet, bagsmækken eller andre dele af køretøjet. Den professionelle chauffør bevæger sig stille og roligt og kontrolleret på og omkring sit køretøj. Han hopper ikke ned eller kravler rundt på køretøjet, hvor det ikke er indrettet til det. Den professionelle chauffør anvender desuden et hensigtsmæssigt fodtøj, som dels beskytter hans fødder, men også søger for, at han kan bevæge sig rundt uden at vrikke om eller miste fodfæste, hvor der er glat. Det gælder både på ladet, bagsmækkliften, læsseramper og alle former for overflader, hvor han skal færdes.

2. Overbelastning af ryg og knæ

Overbelastning af ryg og knæ sker ved akutte foroverbøjede løftninger og ved en langsom nedslidning. I alle tilfælde handler det om håndtering af tunge emner, uhåndterlige emner og træk og skub af fx lifte, trækvogne på ujævne overflader. Den professionelle chauffør anvender tekniske hjælpemidler til håndtering af både tunge varer som af uhåndterlige varer. Han sikrer sig også, at træk og skub ikke sker med for tunge byrder – så hellere gå flere gange.

3. At blive fanget af, fanget imellem eller under genstande

Der er mange forskellige fysiske forhold ved et stort køretøj og især i forbindelse med lastning og losning, hvor en chauffør kan komme i klemme eller blive fanget af genstande. Mange ulykker sker ved bagsmækkliften, ved transport af fyldte paller ved døre og porte og lignende. Den professionelle chauffør er opmærksom på sådanne risici og håndterer dem ved at arbejde roligt og metodisk.

4. Ved kollision eller at skadelidte rammes af genstande

Tilsvarende er der stor mulighed for at blive ramt af genstande i bevægelse. Det gælder ikke kun kollisionsrisikoen i trafikken, men også ved læsning og losning, hvor der køres med truck, manuelle transportvogne, gaffelstablere eller hvor der anvendes lift, hejseværker mv. Den professionelle chauffør er opmærksom på sådanne risici og håndterer dem ved at arbejde roligt og metodisk.

5. Ramt af en faldende genstand

De fleste ulykker af denne art sker, når chaufføren er i gang med at håndtere eller flytte varer, gods, materialer mv. Genstandene falder ned, fordi chaufføren taber det, eller det er opstallet eller oplagret på en måde, så det kan vælte eller falde ned. Den professionelle chauffør er opmærksom på sådanne risici og håndterer dem ved at arbejde roligt og metodisk.

6. Brug af nødvendigt sikkerhedsudstyr

Det mest optimale er at få risici fjernet. Men det kan ikke altid gøres. I stedet må risici håndteres, så der ikke sker ulykker. En af måderne er at anvende det nødvendige sikkerhedsudstyr.

Den professionelle chauffør bruger:

- Sikkerhedsvest, så andre kan se ham især ved arbejde i mørke timer af døgnet.
- Sikkerhedssko og hjelm, når han færdes på byggepladser eller lignede steder fx ved brug af kran.
- Handsker, når arbejdet rummer skarpe genstande, er beskidt, indeholder kemiske eller biologiske risici.
- Briller, når arbejdet rummer risici for skader på øjne.
- Arbejdsbeklædning og åndedrætsværn, når der er påkrævet.

7. Pas på dit helbred

Det stillesiddende arbejde ved rattet, manglende motion og forkert ernæring er en væsentlig årsag til helbredsmæssige gener hos chauffører. Den professionelle chauffør sørger for at få motion og han tænker over, hvad han spiser. Gode kostvaner, motion, minimering af rygning og alkohol samt god søvn er de helt almindelige gode råd til et langt liv, som også gælder erhvervschauffører.

8. Stress

Tidspres, lange arbejdsdage og arbejde på alle tider af døgnet er nogle elementer til stress hos chauffører. Trafikkens hindringer for at nå en levering, vrede medtrafikkanter og utilfredse kunder og kørselsledere er yderligere medvirkende til at forøge en stressreaktion. Den professionelle chauffør tager sådanne problemer op med sin vognmand, så de kan blive løst. Han lever ikke bare med det, men tager fat om problemet. Den professionelle chauffør må ikke lade sig stresse, det vil udsætte ham selv, kunder og andre trafikanter for unødige risici.

9. Træthed og køre-hvile tid

De samme forhold, som stresser, giver også anledning til træthed. Det er en af årsagerne til regler om køre-hvile tid, som skal sikre, at en chauffør får slappet af med jævne mellemrum. Den professionelle chauffør overholder disse regler. Han sikrer sig den nødvendige søvn, fordi han skal kunne mestre at være opmærksom i sit arbejde, både i trafikken, som ved læsning og losning. Det er et risikofyldt erhverv.

Evne til at sikre andres sikkerhed

En erhvervschauffør har ikke kun ansvar for egen sikkerhed, men også for andres. Det gælder både andre trafikanter, som kollegaer og hjælpere i forbindelse med lastning og losning, som andre, der arbejder eller færdes nær køretøjet og dets færdsel.

1. De bløde trafikanter

Andre trafikanter og især de såkaldte bløde trafikanter, som cyklende og gående, kan være vanskelige at se indefra et stort køretøjs kabine. Spejle og kamaraer er udstyr, der skal hjælpe erhvervschaufføren til at sikre sig det nødvendige overblik. Men trafikanterne opfører sig nogle gange anderledes end forventeligt og det kræver stor opmærksomhed og hensynsfuldhed fra en erhvervschauffør at sikre, at han ikke kommer til at skade andre.

Den professionelle chauffør har denne opmærksomhed og han tager det nødvendige hensyn uafhængigt af, hvor travlt han har, eller hvor utålmodigt bagvedkørende måtte reagere. Den professionelle chauffør er tålmodig, hensynsful og opmærksom, fordi han er den store og stærke i trafikken.

2. Kollegaer og hjælpere ved opgaverne

Dette gælder også i forhold til kollegaer og hjælpere på losse- og læsstedet. Her kan der være andre, som færdes omkring køretøjet, som der skal være opmærksomhed overfor og tages hensyn til.

Det gælder både ved til- og frakørsel, som ved brug af andre tekniske hjælpemidler i forbindelse med lastning og losning, hvor de risici, som erhvervschaufføren er udsat for også kan omfatte andre personer.

3. Andre personer der færdes nær køretøjet

Det gælder endvidere alle andre, som færdes i nærheden af transportmidlet uafhængigt af, om de har noget at gøre der eller ej.

Evne til at være en god kollega

En erhvervschauffør er meget alene i sit arbejde, hvor kontakten til vognmanden, kørselslederne og kollegaer ofte alene sker igennem telefon eller mails. Man mødes måske på vognmandens adresse kortvarigt om morgenen, men ellers foregår arbejdet i reglen, hvor erhvervschaufføren er alene i sit køretøj.

Det kan derfor være vanskeligt at opbygge kollegiale relationer og finde de normer, som et fællesskab i reglen opbygger. Men det betyder også, at man må anstrenge sig for at fungere som en god kollega, når det gælder. Det gør det, når man er fælles om køretøjerne og fælles om destinationer/kunder. Det kan også gælde, når information om særlige trafikforhold kan komme andre til gode, eller når opgaver skal fordeles eller løses.

1. Brug af fælles køretøjer eller hjælpemidler

Et køretøj kan ikke stå stille. Det er for dyrt for en vognmand. Derfor må de enkelte køretøjer og redskaber deles med andre. Her er det et spørgsmål om at aflevere et køretøj, et hjælpemiddel, en container, som man har brugt, på en måde og i en stand, som man selv ønsker at modtage det. Det vil sige renholdt, vedligeholdt og uden skader. Den professionelle chauffør snyder ikke sine kolleger, eller fedter problemer af på andre.

2. Giv din viden videre til andre

Den professionelle chauffør deler sin viden med andre. Det kan handle om kundeforhold, trafikforhold eller hvordan en opgave løses bedst.

3. Behandler alle lige

Den professionelle chauffør taler i en god tone, viser at han er god til at samarbejde og derfor god til at skabe troværdighed og tillid til hans måde at udføre arbejdet på, som både han, vognmanden, kunderne og kollegaerne kan have glæde af. Det hedder at have en høj grad af social kompetence.

Virksomhedens vision, mål og ønsker til hvordan arbejdet skal foregå

Den professionelle chauffør ved, hvad hans vognmand ønsker af ham, også selvom dette ikke lige er nedfældet på skrift, men fordi man har talt om det.

Faktum er, at jo bedre chaufføren klarer sine opgaver, både sikkert og kvalitativt, jo bedre går det også for vognmanden og hans kunder, og dermed sikrer chaufføren, at der fortsat er en arbejdsplads.

Der vil imidlertid altid kunne opstå problemer, både i trafikken, hos kunderne, hos leverandørerne, med køretøjet eller med varerne. Det vigtige er, at vognmanden får besked, så han kan handle.

Den professionelle chauffør fortæller sin arbejdsgiver, når der er noget galt, eller når der er noget, der mangler. Han informerer og han hjælper med at løse problemet.

Den professionelle chauffør er opmærksom på risici og tager hensyn til disse risici i alle sine aktiviteter. Han handler sikkert og kvalitativt hele tiden.

Det er det, der gør, at han kan kalde sig professionel i sit arbejde.

Egen vurdering af professionel adfærd

Tema	Mindre god	Almindelig god	Særdeles god
Manøvrering uden skader			
Kørselshastighed og passiv kørsel			
Opmærksom på bløde trafikanter			
Undgår kørsel i trafik-tætte områder			
Parkeringsadfærd			
Tilpasser kørslen til vej, vejr og lys			
Adfærd i forhold til irrationelle trafikanter			
Adfærd i førerkabinen			
Den gode trafikadfærd			
Respekt for andre trafikanter ved arbejde på vejen			
Sikrer egen synlighed ved arbejde på vejen			
Bruger hensigtsmæssige afmærkninger ved arbejde på vejen			
Sikrer køretøjets daglige vedligeholdelse			
Sikrer køretøjets løbende vedligeholdelse			
Sikrer køretøjets renholdelse ude og inde			
Evner skadesfri kørsel			
Evner vurdering af adgangsforhold			
Medbringer nødvendige hjælpemidler			
Afklarer leveringsformen på forkant			
Kommunikationsform overfor kunden			
Yder gerne en ekstra service			
Giver besked ved forsinkelser			
Håndtering af godset ved lastning og losning			
Sikring af godset			
Transport til og fra bilen			
Adfærd under tidspres			
Adfærd ved håndtering af uhåndterlige varer			
Adfærd ved risici for fald			
Adfærd ved risici for overbelastning af ryg og knæ			
Adfærd ved risici for at blive fanget af genstande			
Adfærd ved risici for at blive ramt, herunder kollisioner			
Adfærd ved risici for faldende genstande			
Bruger nødvendigt sikkerhedsudstyr			
Evner at passe på eget helbred			
Evner at klare stress			
Evner at minimere træthed, herunder overholder køre-hviletid			
Adfærd i forhold til andres sikkerhed			
Evner at være en god kollega			
Kender vognmandens vision, mål og ønsker			
Antal point			

At være professionel betyder at kunne udføre arbejdet på en sikker og kvalitativ god måde. Det vil sige at være i stand til at udføre arbejdet:

Til tiden, til kundens tilfredshed, til din arbejdsgivers tilfredshed og på en sådan måde, at din egen sikkerhed er i orden, bilen ikke får skader, godset ikke beskadiges, kunders ejendom ikke beskadiges og du ikke medvirker i situationer, hvor andre mennesker beskadiges eller ejendom bliver ødelagt.

Det professionelle arbejde er knyttet til fagenes faglighed, hvor den uddannelse, man har fået, lægger et niveau. Men det har også stor betydning, hvad der påskønnes i virksomheden af både vognmanden som hos nærmeste ledelse, samt opfattelsen blandt kollegaerne.

At være professionel er også koblet til ulasteligt udført arbejde, altså arbejde der fuldstændigt overholder samfundets eller en kundes normer og krav. Den professionelle dømmekraft rummer, at man har både en viden og en evne til at udføre arbejdet i de mange forskellige situationer, som ofte indebærer, at der foretages et skøn over, hvad der er bedst i en given situation.

Denne vejledning giver et bud på hvad det vil sige at være en professionel chauffør.

DTU Management Engineering
Institut for Systemer, Produktion og Ledelse
Danmarks Tekniske Universitet

Produktionstorvet
Bygning 424
2800 Lyngby
Tlf. 45 25 48 00
Fax 45 93 34 35

www.man.dtu.dk

ISBN: 978-87-93130-58-6